

專題報導－政府服務流程改造三部曲

行政院於民國 85 年頒行「全面提升服務品質方案」，建立各機關臨櫃服務標準模式，嗣於 96 年推動「政府服務創新精進方案」，引導各機關本於良善治理之理念，追求更優質化之服務。茲為配合行政院組織改造及第四階段電子化政府之推動，將以「政府服務流程改造三部曲」，作為下一階段推動服務品質創新之策略目標，其一是「不出門能辦大小事：多用網路少用馬路」，其次是「臨櫃服務一次 OK：一處收件全程服務」，其三是「主動關心服務到家：連線服務現場受理」，使民眾充分感受到政府的用心與貼心。本期「資訊通報」爰邀請財政部財稅資料中心、經濟部商業司、台北市政府資訊局提供有關服務流程改造之成功案例，分享其實作經驗。

● 綜合所得稅結算申報電子化作業之挑戰與展望

一、重要變革

個人綜合所得稅為我國重要的財政收入，且納稅義務人多達 5 百餘萬戶，因此個人綜合所得稅的申報及處理為財政部每年之重要工作，由於我國個人所得稅採申報制，納稅義務人需就其各類所得合併計算，減除免稅額及各項扣除額後，計算其應納稅額並繳納稅款以完成結算申報，以致每年申報期間徵納雙方均需耗費大量人力與時間來完成申報工作；近年來財政部財稅資料中心配合行政院推動「電子化／網路化政府」，提供納稅義務人多元化申報管道，以達成政府便民服務政策，並落實節能減碳之政策目標，提升稽徵效能及強化便捷服務，陸續規劃建置完成網路申報繳稅、扣除額單據電子化、稅額試算服務等多項便捷服務，提供廣大納稅義務人使用。其近年來重要變革，概述如下：

(一)多元繳稅管道

綜合所得稅結算申報電子化作業，為延長服務的時間，提供民眾全天候的繳稅服務管道，遂與民間業者及金融機構合作，利用其服務便利性及資訊科技資源，逐年推動多元繳稅管道服務，提供 24 小時之晶片金融卡網際網路繳稅、ATM 及便利商店繳稅服務，以延長服務時間，亦結合線上信用卡繳稅功能，使民眾有多元化之選擇，以達成便民服務目標，及民眾與政府雙贏之目的。

(二)扣除額單據電子化

鑒於使用網路服務進行報稅的人口持續成長，除提供查詢下載所得之外，為落實行政院「優質網路政府」主動便民服務政策，於 99 年起推出綜合所得稅扣除額單據電子化創新服務措施，以資料電子化完整性較高之項目逐年推動，101 資料蒐集範圍已包含保險費、購屋借款利息、醫藥及生育費、捐贈、災害損失、身心障礙及教育學費等 7 項扣除額，超過 1 億 7 百餘萬筆資料，提供納稅義務人查詢下載參考，共計超過 295 萬戶使用該項服務，查詢利用率高達 80.74%。本項服務措施，除簡化綜合所得稅作業流程，讓申報更便利，也節省民間企業單據列印及寄送成本，有效達成節能減碳之目標。

(三)稅額試算服務

因城鄉差距及各地區 e 化程度不一致，綜合所得稅申報作業電子化雖推行多年，至 99 年止仍有約 150 萬戶(約占總申報戶 27%)採人工填寫申報書自行辦理申報。因此類結算申報方式，民眾需自行蒐集所得及扣除額資料、填寫申報書及計算稅額，程序繁瑣且耗時。為擴大服務範圍，財政部自 100 年起，就單純之申報案件，主動提供稅額試算資料，納稅義務人僅須繳稅或回復確認即完成申報，徹底改變以往稽徵機關被動受理民眾辦理結算申報之作業方式，使結算申報作業更為簡便，大幅降低納稅義務人之依從成本及政府之稽徵成本，促進徵納雙方和諧。101 年更擴大適用範圍，使持自然人憑證或金融憑證之民眾可透過網際網路查詢及下載試算書表，國稅局不再寄發紙本；並新增電話語音系統回復確認服務、平板電腦及智慧型手機等手持式裝置可下載稅額試算 APP，隨時隨地完成回復確認及繳稅作業，輕鬆完成結算申報。

二、成果

綜合所得稅結算申報電子化，對民眾最明顯的影響就是延長服務時間，甚至是「服務不打烊」，提供民眾全天候的服務，依照自己的狀況尋求服務，滿足資訊時代各行各業與各類民眾的需求。本項服務使民眾辦理申報綜合所得稅之資料蒐集、寄送、計算及繳納稅款等繁雜作業，轉由政府主動提供相關資訊並簡化行政作業流程，節省民眾時間及交通往返成本，減少民眾自行蒐集課稅資料之麻煩，實施後獲得外界廣大迴響。至 101 年民眾透過網路申報整體件數已達 279 萬件，一般申報案件(非稅額試算案件)約 367 萬件，占一般申報件數 76%，採稅額試算完成申報案件約 200 萬件，占總申報件數 35%。101 年對使用「綜合所得稅電子結算申報繳稅」及「綜合所得稅稅額試算線上回復」系統之納稅義務人進行服務滿意度調查，民眾滿意度高達 97%，已給予本項服務相當高評價。這些系統經過使用後已展現顯著效果，並獲得國內外資訊協會和各級長官的肯定，未來更將在既有基礎之上持續努力以提供更多優質便捷的服務，進一步提升徵納雙方之效能。

三、挑戰

為達到便民化之申報作業目的，申報電子化作業需要財政部各機關通力合作，並協調其他單位配合，多方蒐集彙整大量資訊。執行過程既面臨技術、工具、憑證機制、法令規章限制及跨機關協調等問題，亦牽涉到申報戶本身 e 化程度、使用意願、使用工具、稅法修正之衝擊、開徵期作業所需之時間與人力成本、技術複雜度、廠商眾多等諸多不可控制的元素影響。而為擴大服務範圍，陸續推出扣除額單據下載服務，尚需克服資料來源及處理等相關問題。況且，資料提供單位眾多、電子化程度不一、資料不完整、各單位配合的意願等也影響服務之完整性及正確性，是為無法全面滿足報稅需求之一項主要因素。

由於申報電子化作業是一個跨領域的整合過程，所牽涉到的不只是單純的資訊電腦技術，還包括稅務、法規、行政作業、資訊解讀、權責劃分等專業知識，需結合跨領域的技術、人才、設備及相關權責單位之配合才能完成。而一般民眾更難以了解複雜之稅法、資訊技術、環境設備及資料蒐集之困難度，再加上電子化

作業有難以控制之因素，例如網路穩定性、使用者電腦設備、環境及操作喜好。每年雖在各單位全力配合下，逐年強化系統功能，提升服務品質，朝增加民眾便利性之目標進行，惟仍引起諸多抱怨。每年在短短一個月間需回應大量報稅人口（目前採網路、二維條碼、稅額試算申報者約 500 萬戶）各項問題，欲滿足民眾各類需求，現有人力確實難以負荷。如何充分運用有限的資源，提升民眾滿意度及協助徵納雙方順利完成申報繳稅業務，實為本項作業所面臨之極大挑戰。

四、推展方向及展望

所幸申報電子化作業實施多年來，在財政部長官及財稅資料中心首長領導下，已逐步克服困難，惟為滿足廣大民眾需求及提高政府服務效能，仍持續進行改善，而近期努力的方向為：

- (一)資料蒐集面：為精進納稅服務，未來將持續擴大扣除額單據電子化範圍，除完整蒐集保險費、購屋借款利、教育學費、身心障礙及災害損失扣除額資料外，再納入大型醫療院所之醫藥及生育費。但針對部分資料提供單位資訊化程度不足，如何輔導並協助他們順利提供相關資料，仍待努力。
- (二)系統功能面：考量全國報稅人口各式各樣有關作業環境、操作便利、資訊安全、海外申報等需求，為維持穩定的申報作業環境，並滿足各項多元化需求，系統設計時即要考量各種環境的支援性，避免採用專屬環境架構，而為因應資訊科技趨勢及服務廣大民眾，將由技術面尋求改善。

我國電子化政府的發展已逾10年，由最初建置政府資訊系統、提升政府運作效率、各級政府機關均能連結上網、提供線上服務，到現今推動跨機關服務以及建立線上服務單一窗口，在行政院研究發展考核委員會與各單位的努力下，已獲得非常不錯的成效。這些成果展現在家戶資訊就近使用的機會提升、縮減數位落差、電腦及網路使用頻率的增加、電子化政府使用率的躍升，以及民眾滿意度的提升等面向。我國電子化之普及度，是促使綜合所得稅結算申報電子化作業成功之因素之一，但仍有部分民間機構(例如診所、慈善機構等)因成本考量或其它因素，未將相關資料電子化，為目前報稅服務資料蒐集有待克服之問題。

行政院於99年4月底公布「雲端運算產業發展方案」，未來臺灣產業發展上，可掌握既有資通訊科技(ICT)產業發展基礎及優勢，透過雲端運算發展科技化服務，達到智慧臺灣的目標。而行政院研考會規劃的第四階段的電子化政府，除在既有的基礎上深化電子化政府的應用外，也將善用雲端運算虛擬化技術和無限延展之特性，在政府組織改造的時機，解決系統相容性、整合不易以及重複投資的問題，並以雲端運算的精神，採取「資源共用、資訊集中、資料共享」的推動策略，逐步建構政府部門的雲端運算服務環境。未來政府若能利用雲端科技的隨選服務、彈性使用之特性，推動示範性的雲端服務，並協助移轉到業界，亦將是結算申報電子化推動之一大契機。

(本文由財政部財稅資料中心 提供)